MANUAL DE INSTRUCCIONES PARA PODER REALIZAR SU RESERVA DE LAVADO A TRAVÉS DEL AREA PRIVADA DE CLIENTES DE NUESTRA WEB CORPORATIVA

Queremos agradecerle la utilización de nuestro sistema de reservas de lavado on-line, donde usted mismo podrá comprobar la sencillez, rapidez y comodidad en la operativa de funcionamiento del mismo.

A continuación le indicamos cuales son los pasos que Usted deberá seguir para poder realizar con éxito su solicitud de reserva de lavado.

NOTA MUY IMPORTANTE: Siempre que Usted ya sea cliente registrado en nuestra empresa y desee realizar una petición de reserva del servicio vía Internet a través de la página Web de CARVITAE, podrá entrar al sistema de reservas accediendo directamente desde la página de inicio en su margen superior derecho, o bien desde la pestaña superior denominada "RESERVAS", introduciendo los tres identificadores claves que se requieren y que a continuación le indicamos, los cuales deberá recordar para poder validar su entrada al sistema de reservas en sucesivas ocasiones.

a) ***Identificador 1. Código de Empresa***. Este dato le será facilitado a todos los usuarios potenciales del servicio a través de su propia organización por medio de la persona responsable para la coordinación de este servicio en el edificio.

b) ***Identificador 2. NIF Personal***. Usted deberá marcar su Número de Identificación Fiscal personal acompañado de la letra que le corresponda.

c) ***Identificador 3. Password***. Finalmente, Usted deberá crear una palabra clave de paso mediante un código alfa-numérico elegido según su criterio, con el fin de poder validar definitivamente su acceso personal al sistema de reservas.

PASOS A SEGUIR PARA REGISTRARSE Y REALIZAR LA PRIMERA RESERVA DE LAVADO

PASO Nº 1 @ :USTED DEBERÁ DARSE DE ALTA COMO NUEVO USUARIO DEL SERVICIO DE LAVADO Y LIMPIEZA DE VEHÍCULOS.

Para darse inicialmente de alta como cliente de la empresa y poder acceder por primera vez a realizar una reserva para el lavado de su vehículo, previamente deberá cumplimentar una relación de datos identificativos que nuestra empresa precisa para poder agilizar y facilitar las gestiones futuras que usted realice en la tramitación de nuevas reservas del servicio. Estos datos que le solicitamos sólo se precisarán rellenar en el momento de darse de alta inicialmente como cliente.

Cualquier modificación que Usted precise realizar sobre los mismos posterior al alta inicial, podrá realizarla desde la pestaña “MIS DATOS”, seleccionando la instrucción modificar datos.

Al registrarse por vez primera deberá pinchar el campo denominado “NUEVO USUARIO” con tan solo introducir el identificador nº 1 (Código de Empresa) que como ya le hemos indicado anteriormente le será facilitado por su empresa.

PASO Nº 2 @: DAR DE ALTA SUS VEHÍCULOS PERSONALES

A continuación Usted podrá dar de alta además de su vehículo habitual, aquellos otros que pudiera utilizar ocasionalmente y que sean susceptibles de poder recibir este servicio.

Los datos que se solicitan en la ficha “MIS VEHICULOS” ayudarán de manera muy significativa a identificar y localizar su coche en la zona de estacionamiento del propio edificio donde Usted trabaja, contribuyendo a evitar posibles molestias que le podamos ocasionar en la prestación del servicio.

Cualquier observación que precise realizar al respecto, le rogamos nos la comunique en el espacio que hemos habilitado en la pantalla.

PASO Nº 3 @ :REALIZACIÓN DE LA RESERVA ON-LINE DEL SERVICIO DE LAVADO

- Seleccione en el calendario que aparece en la pantalla el día laboral y el mes en el que Usted desea realizar su reserva de lavado.

- Indicar sobre que vehículo de los dados de alta por Usted desea que se realice el servicio.

- Seleccionar el tipo de servicio que desea reservar. Le recordamos a este respecto que los servicios especiales dedicados a la limpieza e hidratación de tapicerías, así como los de tratamiento de carrocería se deberán reservar con un plazo de anticipación mínimo de 7 días sobre la fecha de realización. El resto de servicios estándares de lavado exterior, limpieza interior, lavado completo “OPTIMA” e integral con encerado “PREMIUM” podrán reservarse con una anticipación mínima de 24 horas a la fecha de realización del servicio.

- Indicarles que el sistema de reservas, una vez introducidos estos datos le mostrará simultánealmente el precio final del mismo Iva Incluído.

- Pinche en el espacio denominado “solicitar reserva” donde aparecerá una pantalla para poder comenzar a seleccionar la modalidad de pago del servicio solicitado.

PASO 4 @ :PAGO DEL SERVICIO DE RESERVA SOLICITADO

Carvitae pone a su disposición varias opciones para realizar el pago del servicio que usted solicite, seleccione la modalidad de pago que le resulte más cómoda y práctica:

- ✓ **Mediante transferencia bancaria**
  a la cuenta C.C.C. 2038 2967 65 6000058786. Recuerde que deberá hacer la transferencia con al menos 48 horas de anticipación a la fecha de su reserva para nuestra constancia, indicando la matrícula del vehículo y el nº de reserva que le haya facilitado nuestra empresa.

- ✓ **Mediante tarjeta de crédito o débito a través de TPV** en la zona de lavado del propio edificio.

- ✓ **Mediante tarjeta de crédito o débito a través de la pasarela de pagos* gestionada por SERVIRED a través de nuestra página Web**.

- ***En este último caso el pago de su reserva de lavado deberá realizarse a continuación de la reserva. Se utilizará como medio de pago posible en la transacción electrónica, solamente tarjetas de crédito o débito de las marcas internacionales (AMEX, VISA, MASTERCARD y SERVIRED).**

- La operativa de pago es fácil y rápida, garantizándose en todo momento al usuario una plena seguridad y fiabilidad en la transacción realizada, utilizando para ello un protocolo de Transacciones Electrónicas Seguras (SET) diseñado para salvaguardar las compras pagadas por medio de tarjetas de pagos a través de redes abiertas como es Internet.

- A continuación deberá introducir el nº de la tarjeta con la que desee pagar el servicio de lavado que ha solicitado, así como también la fecha de caducidad de la misma (mes/año), siguiendo siempre las instrucciones que le vaya indicando la pasarela de pagos. Ambos datos solicitados aparecen impresos en la parte delantera de su tarjeta. Finalmente deberá introducir un código de autenticación personal de seguridad o código de comprobación de de su tarjeta como una medida precautoria de seguridad adicional. Este número en tarjetas VISA y MASTERCARD consta de tres dígitos impreso en la parte de atrás de la tarjeta, en la tira donde firma el propio titular de la tarjeta.

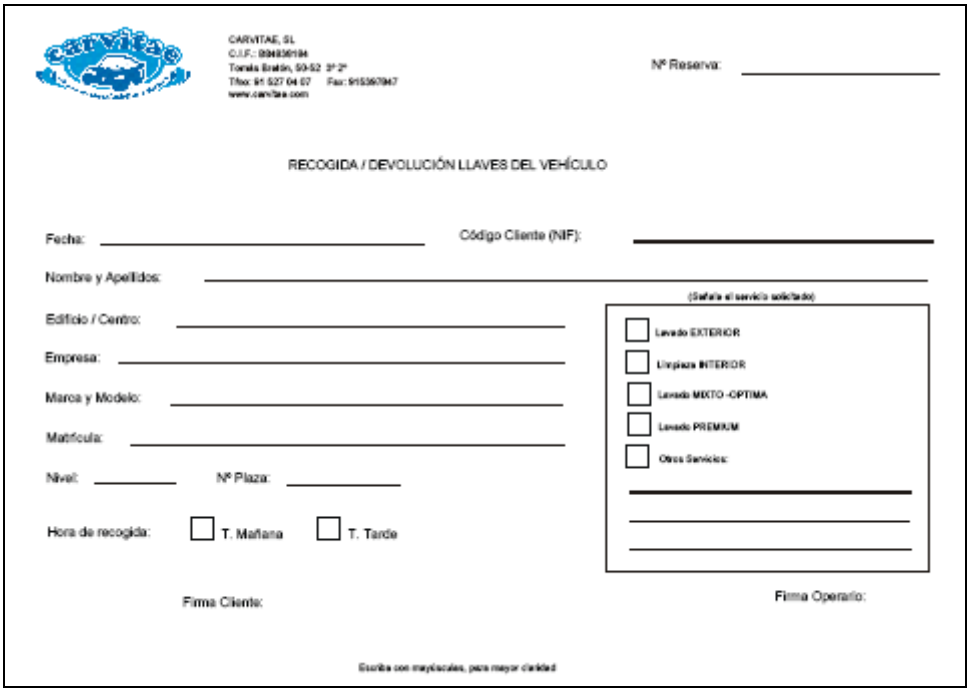
- Indicarles que la pasarela de pagos de SERVIRED podrá solicitarles también para cerrar definitivamente la transacción electrónica on-line, la introducción de un número secreto (este nº secreto es distinto de PIN personal de la tarjeta, que solo se utiliza para operar en cajeros automáticos). Esta solicitud se debe al estar utilizando su tarjeta de pago en un comercio con tecnología **"Comercio Electrónico Seguro"**. Para poder comprar en tiendas seguras, deberá utilizar tarjetas registradas en el Programa de Comercio Electrónico Seguro (CES). Su tarjeta gozará de mayor protección frente a intentos de uso fraudulentos en Internet y le permitirá autentificar, con una clave adicional, que es verdaderamente usted quien desea pagar con ella. **Esta clave será facilitada por su Banco, el cual ha emitido la tarjeta. Llamando al mismo le proporcionarán de manera instantánea dicho número secreto.**

- Una vez completado la introducción de todos estos datos en la transacción del pago, la pasarela emitirá un resguardo on-line al cliente que contendrá el código bancario de la operación autorizada. **<u>NOTA MUY IMPORTANTE</u>: Usted deberá recordar que todavía no se ha acabado la transacción electrónica para finalizar su reserva de lavado. El código bancario que se muestra en el justificante electrónico de pago es simplemente un código bancario de pago para su constancia, que no se corresponde con el número de reserva del lavado asignado por CARVITAE.**

- **Este número de reserva del lavado le será indicado finalmente, pulsando la ventana que aparece en la pasarela de pagos con el texto "continuar", para que el sistema de reservas emita definitivamente el nº de reserva del servicio que le ha sido asignado por CARVITAE. Asimismo, indicarle que también podrá visualizarlo en el apartado denominado "mis reservas" que figura indicado en la cabecera del calendario dentro de la pantalla de reservas para saber el histórico de reservas realizadas con nuestra empresa.**

- Con el fin de facilitarle la comunicación por parte de CARVITAE de este nº de reserva, una vez finalizada la transacción del pago recibirá en el correo electrónico indicado por usted en la ficha de alta de cliente un mensaje con los datos de la reserva solicitada. **Este número de reserva será imprescindible que usted lo indique el día de la realización del servicio en el sobre de recogida/devolución de llaves del vehículo, los cuales estarán disponibles en las zonas de lavado de cada edificio y se lo facilitará nuestro personal ubicado en el centro.**

SOBRE ENTREGA/RECOGIDA DE LLAVES


CARVITAE, SL
C.I.F.: B84836194
Tomás Bretón, 50-52 3º 2ª
Tfno: 91 527 04 07 Fax: 915350947
www.carvitae.com

Nº Reserva: _____

RECOGIDA / DEVOLUCIÓN LLAVES DEL VEHÍCULO

Fecha: _____ Código Cliente (NIF): _____

Nombre y Apellidos: _____

Edificio / Centro: _____

Empresa: _____

Marca y Modelo: _____

Matrícula: _____

Nivel: _____ Nº Plaza: _____

Hora de recogida: ☐ T. Mañana ☐ T. Tarde

(Señale el servicio solicitado)

☐ Lavado EXTERIOR
☐ Limpieza INTERIOR
☐ Lavado MIXTO -OPTIMA
☐ Lavado PREMIUM
☐ Otros Servicios: _____

Firma Cliente:

Firma Operario:

Escriba con mayúsculas, para mayor claridad

- A modo informativo le indicamos que en el margen izquierdo de la pantalla de reservas, aparecerá siempre el nivel de disponibilidad del servicio para cada uno de los día, el cual vendrá indicado por la figura de los coches marcados en dos colores diferentes: verde (indica servicio disponible) y rojo (servicio ya reservado).

- En caso de aparecer en el margen izquierdo de la pantalla para un día todas las figuras de los vehículos en color rojo, le rogamos escoja otro día para poder realizar su reserva de lavado.

¡Esperamos contar pronto con su visita y queremos agradecerle sinceramente la confianza depositada en nuestra Compañía!

www.carvitae.com

Atención al Cliente: 91-527-04-07

clientes@carvitae.com